



دستیابی به اهداف فعلی و آتی یاز می دارد، چیست؟

● چگونه به بهترین نحو می توان، نقایص و کاستی ها را جبران کرد؟

● توسط کدام نوع از افراد و سازمانها می توان به عنوان یک پیکره کل برای یادگیری مستمر و بهبود مستمر فرآیندها، محصولات، خدمات و فرهنگ مورد تشویق قرار گرفت؟

ب - خلق فرهنگ یادگیرنده: از طریق ایجاد محیطی که هر فرد با مهارت های مورد لزوم جهت انجام مشاغل خویش فراهم می سازد، یک سازمان قادر است تا فرهنگی یادگیرنده را تشویق کند. افراد را بایستی در مورد پیامدهایی که آنان را دربر می گیرد، مطلع و آگاه ساخت. جریان آزاد اطلاعات باید موجود باشد. یک فرهنگ یادگیرنده همچنین افراد را تشویق می کند تا طرق موجود انجام کارها را مورد چالش قرار داده و به دنبال راهکارهایی بهتر برای آن باشند. از جمله مهمترین موارد مورد بحث در یک فرهنگ یادگیرنده بایستی فراهم سازی آموزش و توسعه مهارت ها باشد.

یک فرهنگ یادگیرنده همچنین از طریق چند تخصصه بودن می تواند تشویق گردد، رویکردی که می طلبد تا کارکنان یاد بگیرند که چگونه وظایف بیشتری را در شرکت خویش انجام دهند. چند تخصصه بودن افق باریکی را پیش روی ما می کشاید که توسط تخصص گرایی و تشویق حسن کنجکاوی، ترویج می گردد.

ج - به کارگیری آموخته ها: ارائه دانش و قابلیت های بیشتر به افراد اما ندادن فرصت به کارگیری مهارت های اکتسابی جدیدتر برای موقعیت های کاری به آنان، شبیه وقتی است که به یک بچه بستنی

بدهند ولی به وی اجازه خوردن بستنی را ندهند. وقتی افراد چیزهای جدیدی را فرا می گیرند، بلافاصله چیزی که به ذهن آنان می رسد این است که، کجا و چگونه می توان از آن استفاده کرد و اگر آنان نتوانند راهی را جهت به کارگیری این دانش بیابند، نتیجه می تواند زیان آور باشد.

د - پاداش دهی به کسانی که یاد می گیرند/یاد می دهند: پاداشها باور کارکنان که اگر یاد بگیرند، به منافع دست خواهند یافت راه تقویت می کند و در واقع بدین سوال معروف که «چی برای من دارد؟» پاسخ می دهد، وقتی که مقصود ما از پاداش به مفهوم اصلی آن باشد و نه صرفاً پاداش مالی.

در این مورد رضایت شغلی می تواند اهمیت یکسانی را ثابت کند. افراد به پاداش و حمایت نیاز دارند، در غیر این صورت دانش بیشتر، صرفاً سبب عدم رضایت گردیده و نتیجه عکس خواهد داد.

ه - تاکید بر آموزش بی پایان: آموزش پایانی نداشته و سازمان های سرآمد و کارکنان آنان هرگز در هیچ مقطعی از یادگیری دست برنخواهند داشت. به منظور همگامی با تحولات سریع و برآورده ساختن چالش های بیشتر و جدیدتر، شرکتها تاکید دارند که افراد باید به طور مستمر دانش خویش را ارتقا دهند.

سازمان یادگیرنده یک استراتژی منطقی و معقولانه برای کسب و کار است. با باور خالصانه به این فلسفه و درگیر کردن منابع سازمان برای ترویج فرهنگ یادگیرنده، شرکتها قادر خواهند بود، سطح رقابتی خویش را به میزان زیادی ارتقا داده و مزایای بالقوه بسیار زیادی را صاحب شوند. □

شکل گیری و تغییر نگرش

شهرام شیرزوی

چرا برخی از دانش آموزان از تکالیف تربیتی پرهیز و برخی دیگر از آنها استقبال می کنند؟ چگونه می توان نگرش های مثبت را در کودکان به وجود آورد؟

پاسخ به این سوالها به حیطه عمل نگرش مربوط می شود. نگرش نوعی حالت آمادگی

بر روی خط فاصله مورد نظر علامت (۴) می‌زند. درجه‌بندیها در سه گروه اصلی (سازه) قرار می‌گیرند. سازه سنجشی (مثلاً خوب - بد)، سازه شدت (قوی - ضعیف) و سازه فعالیت (فعال - منفعل).

تغییر نگرش

انسان موجودی است اجتماعی که در اجتماع زندگی می‌کند، با اجتماع حرکت می‌کند و با اجتماع به رشد و بالندگی می‌رسد، انسان در فراگرد تکاملی زندگی خود همواره در معرض تغییر و دگرگونی است این دگرگونی اعم از اینکه برای او محسوس و ملموس باشد یا نباشد با الگوهای شناختی خود او ممکن است انجام گیرد. همه فرایندهای جامعه‌پذیری که علم و تربیت بخش عمده‌ای از آن است دربرگیرنده فرایندی پیوسته از شکل و تغییر دادن نگرش است. در منطقی رسمی تر فعالیت‌های تبلیغی، مبارزه انتخاباتی زمان جنگ به روشنی به عنوان کوششهای آشکار در تاثیرگذاری بر نگرشها به‌شمار می‌آیند. ایده مرکزی همه این فعالیتها آن است که محاوره - عمدتاً کلامی و بصری - می‌تواند همچون وسیله‌ای برای تغییر نگرش بپوشد.

محركهائی که در اطراف ما هستند گاهی از محیط پیرامون و نزدیک حاصل می‌شوند و گاهی از محیط فراگیرتر، بعد از اینکه تحولاتی در درون محرک ایجاد شد جزو ادراک شخصی فرد می‌شود ولی افراد همه محركها را می‌پذیرند و آنهايي را که می‌پذیرند بعد از پردازش تبدیل به نگرش می‌کنند. این نگرش روی عواطف و شناخت ما تاثیر می‌گذارد و باعث بروز رفتار در فرد می‌شود.

محرک ← ادراک ← نگرش ← رفتار

برای تغییر نگرش باید به منغیرهایی توجه کرد؛ از جمله به ویژگیهای منبع محاوره و عمدتاً اعتبار، تخصص و امین بودن او، خود محاوره و ویژگیهای شرکت‌کنندگان که دربرگیرنده منغیرهایی مانند هوش، ویژگیهای شخصیت و میزان انگیزتگی می‌شود.

سه نظریه ثبات پذیرفته شده‌اند که عبارتند: از نگره تجانس؛ نگره توازن و نگره ناهماهنگی شناختی.

● نگره تجانس توسط «ازگوده» تنظیم شده است.

نیست! یعنی نگرش ما می‌تواند در امتداد یک بعد و در نقاط مختلف قرار بگیرد.

برای یافتن محل این نقاط، نیاز به اندازه‌گیری نگرشها مطرح است آن هم براساس معیار و مقیاس مشخص. گام اولیه اما عمده در اندازه‌گیری نگرشها در اواخر سالهای ۱۹۲۰ از سوی توستون برداشته شد او مقیاسی برای مطالعه نگرشهای مذهبی ساخت یک مقیاس مواد و کاغذ که از افراد خواسته می‌شد تا از میان مجموعه‌ای از اظهارات نگرشی، اظهاراتی را که با آنها موافق هستند انتخاب کنند و به هر اظهار نظر با توجه به مطلوبی یا نامطلوب بودن، ارزش عددی اختصاص دهند بنابراین، نمره نگرش یک شخص به عنوان میانگین ارزشهای مواردی است که فرد برگزیده است.

دومین گام عمده «روش شناسی» اندازه‌گیری نگرش از سوی لیکرت برداشته شد. از پاسخگو خواسته شد از میان اظهارات نگرشی ارائه شده اظهار نظر را روی یک مقیاس پنج درجه‌ای رتبه‌بندی کند:

۱ - کاملاً مخالف - ۲ - مخالف ۳ - نامطمئن
۴ - ناموافق ۵ - کاملاً موافق
نمره نگرش شامل جمع نمرات در همه اظهار نظرهاست.

مقیاس ترتیبی گاتمن، تکنیک دیگری برای اندازه‌گیری نگرشها ارائه می‌کند. اظهار نظرها برحسب دشوار بودن پذیرش آنها ردیف شده‌اند؛ بنابراین، سلسله مراتبی ارائه می‌شود که از اظهارات پذیرفتنی تا اظهاراتی که توسط اندکی از اشخاص پذیرفته می‌شوند، پایان پذیرفته است، پذیرش هر اظهار نظر به معنای آن است که اظهار نظرهای پیشین آنها پذیرفته شده است؛ نگرش پاسخ‌دهنده با الگویی از اظهاراتی تعیین می‌شود که او مایل به پذیرش آنهاست.

مقیاس اندازه‌گیری تفاوت معنایی که توسط «ازگوده» طرح شده بود تا معنی واژه‌ها و مفاهیم و استفاده آنها را اندازه‌گیری کند برای اندازه‌گیری نگرشها هم مورد استفاده قرار گرفته است. می‌توان هر مفهوم را روی چند نقطه‌ای جای داد (مثلاً کوچک - بزرگ، خوب - بد، تند - کند) و ۷ درجه یا نمره را که از نقطه مرکزی بیطرف (صفر) می‌گذرد به هر مورد اختصاص داد، بدین صورت که بین دو طب مفهوم هفت خط فاصله قرار دارد و فرد به میزان علاقه یا عدم علاقه

است - تمایل به عمل یا عکس‌العمل خاصی در مقابل محرک خاص - نگرشهای فرد غالباً راكد است و تنها در صورت برخورد با موضوع، در بیان و رفتار تجلی می‌کند و همه چیز زندگی به نگرشهای فرد بستگی دارد. نگرش یک حالت روانی و عصبی آمادگی است که از طریق تجربه سازمان می‌یابد و تاثیر هدایتی یا پویا بر پاسخهای فرد در برابر کلیه اشیا با موقعیتهایی دارد که به آن مربوط می‌شود.

نوماس، نگرش را حالت پیچیده‌ای از احساسات، امیال، عقاید، تعصبات یا تمایلاتی می‌داند که به دلیل تجربیات گوناگون در فرد سبب نوعی آمادگی برای رفتار می‌شود. او همچنین بر این باور است که نگرش نوعی تمایل به انجام دادن عمل است که در فرد ارزشهای مثبت یا منفی ایجاد می‌کند.

لویس نگرش را جزئی از فضای زندگی فرد می‌داند که دارای ساختمانهای شناختی و عاطفی است که به طریق مستقل از یکدیگر عمل می‌کنند و بر رفتار فرد تاثیر می‌گذارند. کرج، با اشاره به تدام نسبی نگرشها این تعریف را ارائه می‌کند: نظامهای پایدار ارزشیابیهای منفی و مثبت، احساسات عاطفی، تمایلات عملی مخالف و یا موافق با توجه به اهداف اجتماعی.

روان‌شناسان مفهوم نگرش را از طریق تحلیل آن به سه جز متمایز توجه کرده‌اند. این اجزا عبارتند از:

- جز شناختی که مربوط به عقیده‌های گوناگون و آگاهانه افراد نسبت به یک موضوع است؛
- جز عاطفی (احساس) که شامل احساساتی است که بر اثر مواجهه با یک موضوع در شخص برانگیخته شده و ارزشیابی او را از آن موضوع مشخص می‌کند؛
- جز آمادگی برای عمل (رفتار) که شخص در برخورد با موضوع مورد نظر به گونه معینی رفتار می‌کند.

نگرشها را نمی‌توان مشاهده کرد بلکه از رفتار شخص برداشت می‌شود. نگرش دارای شدت و جهت است. برای نمونه امکان دارد که موضعی مطلوب یا نامطلوب نسبت به مردم یک کشور اتخاذ کرد، اما این موضع‌گیری لزوماً نسبت به همه افراد آن کشور دارای شدت برابر

هراندازه غیرمستقیم تر باشد احتمال موفقیت بیشتر خواهد بود. بعضی مواقع می بینیم که نگرش تغییر کرده و زمان عمل فرارسیده است در این حالت هر قدر عمل با شیوه های حساب شده و دقیق و غیرمستقیم صورت بگیرد بیشتر موثر واقع می شود.

۳ - انجماد مسجد، نگرشها همیشه حالت ارتجاعی و بازگشت پذیر دارند پس برای اینکه حالت برگشت پذیری را کم کنیم باید به نگرش به وجود آمده جفت و بست بزیم تا مجدداً به نگرش اول برنگردد. در اینجا نقش رسانه دوباره اهمیت پیدا می کند، رسانه می تواند این کار جفت و بست زدن به نگرشها را به سرعت و با زوال بالا انجام دهد.

پيامد تغییر نگرش، تغییر در نوع سازگاری یا ناسازگاری، سنبهلا، الگوها و ارزشهای فرد است که به طور کلی به شکل زیر بیان می شود:

تغییر در نگرش = تغییر در نوع سازگاری و یا ناسازگاری = ارتباط تغییر در سنبهلا

متحول شدن الگوها = تغییر در قضاوتها و ارزشها.

در مجموع می توان گفت که نگرش، برخاسته از فرهنگ مادی و معنوی جامعه، خانوادگی، ارزشها و آرمانهاست. نگرشها مجموعه ای پیچیده ای است و ممکن است اجزای متشکل آن عاطفی یا رفتاری باشد. نگرشها از محرکهایی که در پیرامون ما قرار دارند شکل می گیرند و پس از تشکیل بر عواطف و احساسات و شناخت ما اثر می گذارد. از آنجا که نگرش منشأ کلیه رفتارهای فردی و اجتماعی است ناچار هستیم برای دگرگون کردن نگرشها آنها را بشناسیم. □

منابع

- ۱ - بال، ساموئل، انگیزش در آموزش و پرورش، مده، دکتر علی اصغر، شیراز، انتشارات دانشگاه شیراز، چاپ اول، ۱۳۷۳، ۲۲۰ صفحه.
- ۲ - فرهنگی، علی اکبر، تغییر انگیزش از طریق رسانه با فرایندی سه مرحله ای، فصلنامه سنجش و پژوهش شماره ۶ سال دوم ۱۳۷۲، ص ۷۴
- ۳ - ماهنامه رشد معلم ۶ سال سیزدهم، اسفند ۷۳، ۸۳ صفحه.

● شهرام شیرکوند: دانشجوی کارشناسی ارشد مدیریت اجرایی

کوشش فرد را برای بازگشت به حالت هماهنگی برمی انگیزد. عناصر شناختی هنگامی هماهنگ هستند که یکی دیگری را تداوم کند. نمونه از دو عنصر شناختی ناهماهنگ که از آزمایش فستینگر و کارل اسمیت گرفته شده است از قرار زیر است:

- ۱ - من این تکلیف را بی نهایت ملال آور می بینم.
- ۲ - من داوطلبانه این تکلیف را گرفتم.

سه نگره اثباتی ارائه شده تلاش بر آن دارند تا داده های تغییر نگرش را با توجه به جنبه های متفاوت ساختار نگرش بررسی کنند. به نظر می رسد که نگره های تجانس و توازن با توجه به بخش احساسی و تا اندازه ای شناختی نگرشها، بیشترین مناسبت را دارا هستند.

در دگرگون کردن نگرشها باید به نظریه سه مرحله ای لوین توجه کرد:

۱ - انجماد زایی، کورت لوین معتقد است وقتی که نگرشی در جامعه شکل گرفت قاعداً تحت تاثیر چند فشار است. یک دسته فشارهایی هستند که فضا دارند نگرش را تغییر دهند و دسته دیگر فضا دارند آن را محکمتر جلوه دهند (از آن به عنوان تحلیل میدان نبرد یاد شده). هر نگرش یک حالت حاد یا یک باسیل دارد که گاه به دور خود پوسته محکمی می بندد و با آن پوسته محکم می خواهد از خود محافظت کند یعنی در برخورد با نگرش اول باید پوسته آن را شکافت. کورت لوین معتقد است در این مرحله ما باید انجماد زایی کنیم؛ یعنی در واقع اول (جفت و بستها را بگشاییم) برای گشودن بستها باید دو کار انجام دهیم اول، اطلاع رسانی و دوم شیوه های اغنایی که اینها هر دو از رسانتهای ارتباطات هستند.

۲ - جایگزینی، رسانه به سرعت بر ذهن افراد اثر می گذارد و آن را دگرگون می کند که در این میدان نبرد، رسانه به صورت یک قدرت نسبتاً قوی در جهت بقیه قدرتهایی که باید نگرش را تغییر بدهند وارد عمل می شود و کار خود را انجام می دهد. یکی از دشواریهایی که در عمل برنامه ریزی کشورهای جهان سوم به ویژه در ایجاد تغییرات فرهنگی با آن مواجه می شویم، وجود شکافی بین این دو مرحله است؛ یعنی ممکن است ضربه اول را خیلی خوب وارد کنیم و تغییر نگرش جدید به درستی جایگزین نشود دوباره احتمال برگشت به نگرش قبلی بسیار خواهد بود. اینجاست که می خواهیم عملی را انجام بدهیم که با تغییر نگرش هماهنگی و توازن داشته باشد، اگر این کار به درستی انجام گیرد،

در توصیف سازوکارهای تغییر نگرش از یک مقیاس ۷ درجه ای استفاده می شود که همانند مقیاسی است که در تفاوت معنایی استفاده می شود؛ بنابراین، نگره تعادل هنگامی وجود دارد که یک پیوند ارتباطی اشیایی را که دارای ارزش همانند و نشانه های یکسان هستند به هم ربط دهد (مثلاً +۲ +۲) و یا پیوند ارتباطی بین اشیایی همانند اما با نشانه های مختلف باشد (مثلاً +۲ و -۲) هر ترتیب دیگری به جز این دو صورت، بی تجانس بوده و تمایل به تغییر را برمی انگیزد؛ مثلاً اگر کودکی برای جشن تولد خود دو چرخه ای هدیه بگیرد و اگر این هدیه برای او دارای ماکزیم ارزش مثبت باشد (+۳) و اگر بهترین دوست او (+۲) نسبت به دو چرخه اظهار علاقه کند (+۲) بنابراین، یک حالت موازنه وجود دارد.

● نگره توازن دارای سابقه ای طولانی و عمدتاً مرتبط با «هیدره» است همان گونه که برلون اشاره می کند صورت بند بهای همانندی وجود دارد که یکی از آنها را عنوان می کنیم. مطلب زیر برگرفته از برداشتی است که از سوی آبلسون و روزنبرگ ارائه شده است. نگره توازن و تجانس در واقع کاملاً مشابهند اما تفاوت عمده بین آنها این است که به هر عنصر شناختی عددی را نسبت نمی دهیم.

عناصر دارای ارزش مثبت، منفی و یا صفر هستند و ارتباط بین آنها ممکن است + (مثبت)، - (منفی) و یا (بی اثر) نشانه عدم ارتباط باشد. هنگامی موازنه وجود دارد که عناصر دارای نشانه های یکسان توسط ارتباطات مثبت و یا بی اثر به هم پیوند دارند (- بی -، + بی +، - بی -، مث +) در این نگره نسبت به الگوی تجانس وقتی در پیش بینی وجود ندارد.

راه دیگری هم برای تغییر نگرش وجود دارد که تفکیک نامیده می شود. مثلاً همان مورد پسر و دو چرخه، او ممکن است پس از پی بردن به تفرق دوستش از دو چرخه به جای تغییر نگرش نسبت به دوست و یا دو چرخه اش بپذیرد که دوستی در واقع خاص خودش است و دوستش کسی است که سطمناً دارای توانایی فکری بالایی است اما به هر صورت چیزی از دو چرخه نمی داند.

● موجودیت نگره ناهماهنگی شناختی، مدیون فستینگر است که همراه با دستیاران خود آزمایشهای زیادی را انجام داده است. این نگره حالتی از ناهماهنگی شناختی را مطرح می کند و